

陪诊机构化自查卡

国标要点 + 照镜十二问

陪诊师部落 · 免费资料 · 配套第1篇 · 开题 · 对标推荐性国标 GB/T 47801—2026

这张卡做两件事：先对齐国标的要求（它到底管什么），再照一面镜子（你离“能交付”还有多远）。
用法：国标要点扫一遍，十二问逐条对照。答不清的那几条，就是你下一步要补的——不必一次补完。

一、国标要点速览

它是什么。GB/T 47801—2026《社会化陪同就医服务 基本要求》，陪诊服务领域第一项国家标准，2026-11-01 起实施。

先说清一句：它是推荐性国家标准，不强制。它不会让个人陪诊师一夜之间消失；但平台、支付方、社区项目筛选服务提供者的方式，会慢慢跟着变。

它管什么。标准从七个方面对服务提供者提要求：服务提供者、服务用品、服务平台、服务人员、服务内容、服务流程、服务评价与改进。

服务边界——两张清单。

可开展的服务（12 项）：

领取预约号；代买或代取基础医疗用品；引导服务对象至指定科室、检查室或治疗区域；预约检查、做检查准备；样本送检；领取药物和检查结果（必要时代发快递）；记录医嘱；代取、复印病历和诊断证明等医疗文书；办理出入院手续；办理缴费；生活辅助（预订交通、餐饮，临时保管物品等）；情感支持。

不应开展的服务（7 项）：

检查结果判读；参与医疗操作；提供医疗建议；代替服务对象或家属选择或同意治疗方案；调整用药方案；关键医疗信息的隐瞒、篡改和选择性传递；签署具有法律效力的医疗文书。

服务流程三段。服务信息提供 → 委托与受理 → 服务交付。每段都要能留下记录；标准还要求建立服务评价与投诉管理机制。

对做陪诊的人来说，最先变的不是考证，是这件事：服务能不能被交付、被记录、被验收。

二、照镜十二问

先说分工：接单前问客户的完整清单，是另一张卡（《接单前 12 问》）；这十二问照的是你自己——每一单做完，这些答不答得上。

第一组 · 每一单都要能答（七问）

1. 这一单谁下的、就诊人是谁？（付款的和就医的，是不是同一人）
2. 去哪家医院、哪个院区？首次还是复诊？有没有检查预约？
3. 客户真正担心什么？
4. 你承诺做哪些、明确不做哪些？（说给客户了吗？写进报价了吗？）
5. 医生说了什么、怎么记？（只记原话和客观信息，不解释、不判断、不加工）
6. 结束后你交付了什么？（一句话，还是一份能回看的反馈）

7. 客户确认了吗？（谁确认的、用什么方式）

第二组 · 决定你离"机构"还有多远（五问）

8. 主体：你用什么身份接单、签合同、开发票？（尤其机构单、平台单）

9. 人员：服务的人有没有统一的动作和培训？新人是怎么带的？

10. 信息与安全：客户信息怎么保护？遇到独居、行动不便、有病史这些风险点，有没有预案？

11. 流程：一单从咨询到结束，是不是按"信息提供 → 委托受理 → 交付"三段走？还是凭感觉？

12. 评价与投诉：客户不满意或投诉，怎么处理、怎么留痕？

三、怎么用这张卡

- 每问三档：能说清 / 答不上 / 正在补。
- 第一组"答不上"多的：先把单子做清楚——从下一单开始，记录、边界、交付证据。
- 第二组"答不上"多的：开始长"机构的基本件"——人怎么管、流程怎么走、异常怎么办。
- 这张卡没有及格线。它不考你，它帮你找下一步。

领完怎么继续

这一件是《陪诊小机构最小启动包》五件之一——打印版、Excel 模板与在线版都在总入口：

<https://bl.liuxia.xin/tools/jigouhua-pack.html>

想找同行：加入陪诊师部落（<https://bl.liuxia.xin/join/>），有全国大群和城市群。

有具体问题：翻「陪诊师入行 100 问」答案库（<https://bl.liuxia.xin/100q/>）。

听实战：每周三晚公益分享会，免费，往期纪要都能读（<https://bl.liuxia.xin/share/>）。

想要更多功能和具体指导？这份资料是单体工具——想把它们搭成一套自己的系统，或在具体问题上有人一起判断、一起搭，可以找宁哥聊聊：<https://ng.liuxia.xin/contact/>

免责声明：本资料为陪诊师部落整理的通用口径（对标推荐性国家标准 GB/T 47801—2026），不构成医疗建议、法律意见或任何服务承诺；具体操作以你所在地实际、医院指引与最新政策为准。知识永久免费，欢迎转发，请保留出处。